

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 平成30年度

1 総則

指定管理者	ShoPro・HCMグループ
事業期間	平成 30年 4月 1日 ~ 平成 31年 3月 31日
管理体制	<p>中部エリアコミュニティセンター 職員 8名 【昼間2~4人体制・夜間パート2~3名体制】 (統括責任者1名・センター長1名・昼夜パート職員6名) 清掃【外部委託1名】</p> <p>八雲東コミュニティセンター 職員 8名 【昼間2~3人体制・夜間パート1名警備員1名体制】 (センター長1名・企画担当者1名・昼パート職員4名・夜間パート職員2名・外部委託夜間警備員2名) 清掃【外部委託1名】</p> <p>北部コミュニティセンター 職員 7名 【昼間2~3人体制・夜間パート1名警備員1名体制】 (センター長1名・企画担当者1名・昼パート職員3名・夜間パート職員2名・外部委託夜間警備員2名) 清掃【外部委託1名】</p> <p>長谷エココミュニティが自社保有する総合監視センター24時間建物管理「アウル24」による中部・八雲東・北部への対応。</p>
職員の勤務状況	<p>職員 シフト制により、交代制で勤務。 【昼8時間・夜8時間・夜5時間】の3種類の勤務体制による交代制。</p>

(1) 事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
運 営 業 務	開館日・時間	午前9時から午後10時 【図書室】午前9時から午後6時	条例・規則・協定書に基づき実施。(休館日は協定書に基づき12月29日から1月3日までとする)	条例・規則・協定書に基づき実施。(休館日は協定書に基づき12月29日から1月3日までとする)
	受付・案内	施設の管理運営に支障がないように配慮するとともに、利用者の要望に応えられる体制とする。	指定管理業務仕様書や図書等に関する各種マニュアルに基づき、これまでと変わらぬ利便性を確保するとともに、お客様目線に立ったきめ細かな対応を目指した。特に設備に関する要望には迅速な対応を行うよう留意した。	お客様のご要望に応えた貸出用電気スタンドの設置などにあたり利便性の面ではご好評いただいているものの、案内面において職員の不慣れによる苦情もあり、マナー研修等を通じて改善を図る。
	料金設定	条例・規則により規定	条例・規則により規定	条例・規則により規定
	広報・宣伝	ポスター・チラシを作成し近隣施設に配布する広報活動に加え、ホームページやSNS、機関誌による情報発信を行う旨など、事業計画書や事業提案書にて示された内容。	中部エリア3施設の企画担当者により作成されたポスターやチラシを近隣施設や協議会にご協力いただいでより多くの市民に届くよう幅広く配布を行いました。ホームページやSNSでは講座情報の他にコミセンにまつわる身近な話題や緊急性の高い情報発信。速報性の高い情報発信につとめるとともに、イベントレポートなどもふんだんに盛り込み、読んで楽しい情報の作成に努めた。	ポスターやチラシ、インターネットによる情報発信については提案書に示した内容通りに作成運用を行っております。機関誌につきましても講座の様子がひと目でわかる写真をふんだんに使用したのも今年度内には発行できる見込み。また、これからサークルをつくりたいという市民向けに「メンバー募集」の掲示板を増設することも検討中である。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施設維持管理業務	清掃・保守点検	「基本協定書」及び「指定管理業務仕様書」に示された内容	仕様書に基づき実施。点検の結果、修繕を要するものは安全面で優先されるものから随時実施。施設の適正な維持管理に努めた。	業務仕様書のとおり実施した。大規模改修を要するものは市に報告し、適切な維持管理に努めた。
	修繕	協定書及び仕様書に示された内容。	【件数】 中部：15件 北部：17件 八雲東：15件 合計=47件 【金額】2,009,818円	設備の老朽化部分が著しく、修繕可能な箇所については「安全性」を第一に優先順位をつけて修繕を行いました。かねてより報告させていただいておりました八雲東CCのエアコンにつきましては守口市で修繕いただくこととなりました。


項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数	指定管理者募集要項に「確保すべき水準」として施設の年間平均利用率30%の記載あり	【合計】 中部 合計 108220人 八雲東合計 24478人 北部 合計 32641人 全館 合計 165339人 【内訳】 〈中部〉 部屋 84,984人 体育室 23,689人 〈八雲東〉 部屋 11,645人 体育室 13911人 〈北部〉 部屋 17,298人 体育室 21,005人	平成29年度(162,504人)より全体で2,835人増となった。中部エリアCCにおいては29年8月移転前(中央CC)施設の定員423人が移転後151人と縮小したにも関わらず30年度は前年度に比べて14,025人の利用者数増。八雲東CCにおいては体育室の利用は微減したため29年度より440人の減少となったが、前年594人と少なかった調理実習室の利用者数が30年度2,543人と1,949人の大幅増となっている。 ※北部CCの前年度43,391人という数字に関しては「コミュニティ祭なので三日間全部屋500人として入力したがため実際より10,500人多く記入してしまった」とのこと。今年度からは正確な数値を記入しているので実際には250人の微減。体育室の一般開放のみが72人微増している。さらなる利用率アップに向けてHP、SNSによる広報の強化、イベント数を増やすとともに、より入りやすい施設とするため北部ロビー照明の一部をLED化して館内を明るくすることなども検討している。

	<p>利用料金</p>	<p>8,727,000円 <事業提案書内容p39「収支計画内訳書(全体)」の内容にもとづく収入目標> 【内訳】 ・利用料金収入目標 =8,405,000円 ・事業収入 =219,000円 ・雑入(印刷・備品貸出) =103,000円</p>	<p>利用料収入 8,537,829円 自販機収入 40,869円 合計 8,578,698円</p>	<p>貸館利用売上、コピー代売上に関しては目標額を4万円弱上回るも、指定管理初年度において集客及びPRを重視して無料講座を多数開催したことにより事業収入は大きく下回ることとなった。次年度においては事業収入の見込みを見直すとともに、有料講座の数を増やすことで増収につとめたい。</p>
	<p>利用率</p>	<p>指定管理者募集要項に「確保すべき水準」として施設の年間平均利用率30%の記載あり</p>	<p>【中部エリア】 部屋 47% 体育室 64.99% 全体稼働率 48.84% 【八雲東】 部屋 20.92% 体育室 45.97% 全体稼働率 27.21% 【北部】 部屋 11.04% 体育室 49.58% 全体稼働率 16.54%</p>	<p>中部エリアCCの場合は29年度8月に中央CCから移転という経緯もあり正確に部屋稼働率を比較することはできませんが、年間利用者数は14,025人増と大幅に増加。八雲東でも地域との絆を第一に考えた運営と創意工夫により稼働率2.61%アップ、北部では1.34%アップとなりました。中部では特に多目的室(防音)の利用率が突出しており、理由として閉鎖された中央CC大ホールを利用していた音楽系団体の受け皿となっていることがあげられる。八雲東では昨年9.9%と極めて利用の少なかった料理実習室の稼働率を倍以上アップ。一方で和室の利用率が微減しているため将棋講座などを通じ和室の良さをPR中。北部においても全部屋において稼働率の微増に成功している。</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
指定事業・自主事業 (中部エリアCC・八雲東・北部)	盆踊りうちわづくり 【中部・指定事業 他3件】	社会教育事業	地元無形文化財への理解を深めるため、寺方提灯踊り前日に地元のお祭りにもついでにける団扇づくりを行いました。(後援:守口地域コミュニティ協議会。協力:守口誠翔園紙すき工房※手作り再生紙提供)。 2018/7/15中部にて開催。 定員30名 来場者34名 (写真1)	守口地域協議会からは指導員の皆様、障がい者就労支援施設誠翔園様からは手作り和紙をご提供いただき、地域ぐるみで開催できたことで、わが町の伝統芸能を盛り上げていくという本来の目的をより明確にできた。参加者の年齢層も幼児から高齢の方まで多岐にわたり好評を博したので、今後も地域ぐるみの手作りクラフト系行事を行っていく。
	夏休み工作教室 ～ガウス加速器であそぼう～ 【中部・自主事業 他7件】	自主事業	子どもたちの理科への理解を深めるべく、楽しみながら製作できるガウス加速器を使ったスマートボール台づくり講座を開催しました。守口地域コミュニティ協議会との共催。 2018/8/5中部にて開催。 定員50名。 来場者56名。 (写真2)	夏真っ盛りの時期に夏休みの宿題にぴったりの工作教室を開催したことで受付開始から瞬間に予約がうまり、当日は飛び込みの来場者様までこられて大にぎわいとなった。今回は廃材や安価な材料を選別したため無料講座として開催したが、今後は材料費徴収によるより高度な工作教室なども検討する。
	「寺方提灯踊り」を踊ってみよう 【北部・指定事業 他4件】	コミュニティ醸成事業	地元文化への理解を深めコミュニティの活性化をはかるため、寺方提灯踊りのおどり方を学んでいただきます。(共催:寺方提灯踊り保存会。後援:八雲地域コミュニティ協議会・下島地域コミュニティ協議会) 2018/7/22北部にて開催。 定員15名。 来場者20名。 (写真3)	指定管理となってから北部で開催する初めてのイベントながら、地元協議会や寺方提灯踊り保存会にご協力いただき定員を超えるお客様に会場にいらした。地元芸能への関心を高めていくための取り組みとして毎年開催したい。
	「コミセン・フリーマーケット」 【北部・自主事業 他3件】	自主事業	サークル活動していない市民も積極的に地域のイベントに参加できる機会として、八雲地域コミュニティ協議会主催の文化祭に併せて開催しました。 2018/11/11北部にて開催。 定員出店4定員20名。 来場者出店4定員85名。 (写真4)	うちわ作りで手作り和紙を提供していただいた障がい者就労支援施設誠翔園様による紙の提供やまんまるさんによりクッキーの販売、市民による工芸品販売などを行い、文化祭に訪れた来場者の多くが出店にも立ち寄られたことで、地域文化祭を盛り上げることにひと役かうことができた。毎年恒例とし、他センターでも開催できるか検討する。

【様式第1号】
(指定管理者記入様式)

指定事業・自主事業（中部エリアCC・八雲東・北部）	防災マップを作ろう (乳幼児～シニア向け) ※2講座を1講座にして開催 【八雲東・指定事業他8件】	防災に関する講座	市民の防災意識を高めるため、地元消防署より講師を招いて行う防災講座、及び自分たちの町の防災マップ作り。 2018/8/20八雲東にて開催。 定員30名。 来場者25名。 (写真6)	消防署講師による本格的な防災講座に、お絵かき感覚で作ることのできる防災マップづくりをマッチングさせたことで大人から子供まで幅広い層が参加するイベントとなった。定員いっぱいとははいかなかったが、今後も楽しんで学べる防災講座を開催して集客につなげていく。
	将棋のじかん 【八雲東・指定事業他8件】	コミュニティ醸成事業	初心者を対象にした将棋教室を通じて地域コミュニティ活性化を図りました。 2018/10/6八雲東にて開催。 定員12名。 来場者4名。 (写真5)	広報及び宣伝の不足により定員を下回る結果となったが、「八雲東では将棋イベントをやっている」という宣伝の下地作りになったと捉え、これから毎月第二回第三回と将棋イベントを開催していく中でさらなる集客を目指す。
	八雲東のクリスマスリース作り 【八雲東・自主事業他3件】	自主事業	将来的に新しい手作りサークルの発足を目指して。マカロニパスタを使ったクリスマスリース作り講座を開催。 2018/12/15八雲東にて開催。 定員16名。 来場者8名。 (写真6)	

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
事業提案内容	ご意見箱の設置	基本協定書第17条「守口市指定管理者制度モニタリング指針」に基づく。	下半期より利用者アンケートとご意見箱を設置。 	モニタリングに際しアンケートの集中配布を行ったところ数百枚単位での回収に成功。今後も常時設置し、利便性の向上にむけて積極活用していく。

<p>利用者懇談会</p>	<p>事業提案書内容P8。</p>	<p>各センターにて協議会、一般利用者、利用団体代表など広く市民を対象に懇談会を開催し、利用者同士の交流をはかるとともに、様々な意見を聞いて施設運営に反映していく。</p>	<p>次年度の開催に向けて準備中。</p>
<p>人材バンクの整備</p>	<p>事業提案書内容P12。</p>	<p>地域の貴重な人材の掘り起こしや当グループが提案する専門知識や技術をもったボランティア講師を活用するという提案に関し、現在Shoproにて人材データバンクを構築中。また、「こんなサークルありませんか？」などの問い合わせがあれば情報公開に応じていただいた定期登録団体などをご紹介します。</p>	<p>枚方など他市で活動するボランティア講師の情報などをデータバンクで共有化するシステムを現在構築中であり、今後の講座やイベントに活用して予定。また、定期登録団体の情報をHPに掲載し、窓口や電話などで問い合わせがあれば活動日時をご紹介するなどサークルと市民とのマッチングにも努めている。</p>
<p>市民自らが主導する特別講座を企画</p>	<p>事業提案書内容P13。</p>	<p>「夏休み工作教室～ガウス加速器で遊ぼう～」「にぎわい広場」「雪まつりへの協賛」「フリーマーケット」など、地域の協議会との共催・協賛による事業を多数開催。</p>	<p>様々な特技や技能をもつ市民に活動の場を提供する目的で共催によるイベントを複数開催したところ、様々な意見やアイデアが寄せられイベントに反映することができたので、今後も積極的に市民主導の事業を展開していく。</p>
<p>コミセン文化祭とサークル体験週間の実施</p>	<p>事業提案書内容P13。</p>	<p>普段より施設内の展示スペースを開放し、さまざまな作品の展示。コミュニティ祭と合わせてのフリーマーケット開催など地域活動とコミュニティ活性化に寄与。</p> 	<p>次年度はそれら展示に加え、サークルに部屋を開放しての体験会実施を準備中。</p>

	小学館おはなし玉手箱の開催	事業提案書内容P14。	代表企業(株)小学館集英社プロダクションと(株)小学館とが共同で行う読み聞かせ事業。1～6歳の児童を対象にプロの声優が音と映像に合わせて読み聞かせ。	31年度8月の開催に向けて準備中。
	「コミュニティカフェ」「ふれあいのお店」「なにわの伝統野菜ショップ」	事業提案書内容P38。	コミュニティセンター利用率アップへの取り組みとして提案する事業。ふれあいのお店については今年度開催の「コミセンフリーマーケット」内にて実施。「なにわの伝統野菜」については不作のため野菜が確保できず次年度に向けて準備中。コミセンカフェについてはコミセン文化祭に盛り込んだり歳時記に合わせてお抹茶を提供するなど様々な形で実施するよう次年度に向けて企画中。	野菜に関しては、守口市内で活動するNPO団体に協力をあおぎ、市民の健康増進と地域農産物に対する関心を高めるための食育講座として、地元野菜を使った料理教室を実施の予定。
	平等性確保と安全な施設づくりへの取り組み	事業提案書内容P4。	時計、カレンダー、ルーペ、老眼鏡の設置。耳マークの設置。筆談ボードの設置。車イスの貸出。AEDの設置。将棋・囲碁の無料貸出。 	様々な利用者に公平安全にご利用いただくための取り組みとして左記の備品を設置。今後も利用者の意見要望をもとに拡充していく予定。
項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
	職員研修	仕様書に基づき、各種研修の実施。	各施設長が防火管理者講習を修了。AEDの扱いなど安全研修のほか、ハラスメント研修、マナー研修など各種研修を行った。	適正な業務遂行のための各種研修を実施し、職員のレベル向上に努めるとともに、毎日の朝礼、毎月のJV会議、センター長会議、企画会議で日常の課題に対する情報共有および解決に努めることができた。

その他業務	個人情報保護	協定書及び仕様書に基づき、個人情報保護の適正な管理を行うために必要な処置を講じる。	個人情報保護規定や文書規定に基づき書類の適切な保管や処分を行うとともに、安全監査とそのフィードバックを通じて問題点があれば洗い出し、その改善に努めることで、個人情報にかかわる書類データの取り扱いには厳格に対処した。	個人情報の記載されたデータ書類はカギ付きの棚に保管し、第三者の目に触れないよう管理の徹底を行った。
	情報公開	協定書及び仕様書に基づき、情報の公開について必要な処置を講じる。	開示請求はなかった。今後開示請求があった場合は市と協議し、当指定管理者の情報公開規定に基づいて対応。	開示請求はありませんでしたが、アンケートに寄せられたコメントを要約して貼りだし、それらについて回答していく掲示コーナーの設置を検討しております。
	事故等への対応	適切な処置を講じ、市、指定管理者、関係機関に通報。	特に事故はなかったが、施設内での泥酔者対応に救急車をよぶことが複数回あり、市と協議のうえで「施設内共用空間内での飲酒のお断り」の張り紙を行った。	地震台風に際しても3施設にて特に大きな事故はありませんでしたが、施設点検の徹底、AED研修等を行い、事故予防に努めました。
事業達成度評価 コメント				事業達成度評価
<p>運營業務については協定書・仕様書等に基づいて実施し、施設維持管理についても同様に協定書・仕様書等に基づいて実施、適正な維持管理に努めた。しかしながら今期は施設利用料収入および事業収入が目標金額を下回ったことからこの評価とした。その一方で「にぎわい広場」や「夏休み工作教室」「スタンプラリー」「フリーマーケット」など市民主体の事業を複数盛り込んだことにより新たな利用者層(親子)の獲得にも成功したので、次年度に向けて事業内容のより一層の充実と広報宣伝の見直しを図り、さらなる利用者数増加に努めるとともに、今後も地域と協力しながら市民に親しまれるコミュニティセンターとして存在感を示していきたい。</p>				B



写真1「盆おどりうちわづくり」



写真4「夏休み工作教室～ガウス加速器
であそぼう」



写真3「寺方提灯踊りをおどってみよう」



写真12「コミセン・フリーマーケット」



写真6「防災マップを作ろう
(乳幼児～シニア向け)」



写真7「第一回将棋のじかん」

	項目	協定事項等	分析																																				
利用者アンケート調査の結果	実施方法・回答者数	<p>○調査方法 守口市コミュニティセンター 利用者アンケート・ご意見・ご要望</p> <p>○調査期間 平成31年2月1日(金)～2月28日(木)</p> <p>常設回収箱にて回収</p> <p>○回答者数</p> <table border="0"> <tr> <td>中部エリアCC</td> <td>602名</td> </tr> <tr> <td>八雲東CC</td> <td>93名</td> </tr> <tr> <td>北部CC</td> <td>126名</td> </tr> </table> <p>ご意見・ご要望件数</p> <table border="0"> <tr> <td>中部エリアCC</td> <td>159件</td> </tr> <tr> <td>八雲東CC</td> <td>58件</td> </tr> <tr> <td>北部CC</td> <td>29件</td> </tr> </table> <p>○調査項目</p> <p>1.利用者満足度に関する項目 5問設定</p> <p>2.満足度以外に関する項目 12問設定 ※複数回答有</p> <p>○満足度に関する項目の評価</p> <p>満足度に関する項目に対しては、有効回答者数(無回答を除外)を基に加重評価を行い、満足度のランクを7段階で評価する。</p>	中部エリアCC	602名	八雲東CC	93名	北部CC	126名	中部エリアCC	159件	八雲東CC	58件	北部CC	29件	<p>○加重平均値の算出 各選択肢の点数を下記のとおりとする。</p> <table border="0"> <tr> <td>「非常に良い」</td> <td>5点</td> </tr> <tr> <td>「良い」</td> <td>4点</td> </tr> <tr> <td>「ふつう」</td> <td>3点</td> </tr> <tr> <td>「やや不満」</td> <td>2点</td> </tr> <tr> <td>「とても不満」</td> <td>1点</td> </tr> </table> <p>これに該当する選択肢の人数を乗じて得点を算出する。 この得点の合計を有効回答の合計で割り、各項目の加重平均値(5点満点)を算出する。</p> <p>○加重平均値から評価</p> <p>加重平均値から7段階のランク付けを行い、満足度を評価する。</p> <table border="0"> <tr> <td>S きわめて高いレベル</td> <td>加重平均4.5点以上</td> </tr> <tr> <td>A 高いレベル</td> <td>4点以上4.5点未満</td> </tr> <tr> <td>B やや高いレベル</td> <td>3.5点以上4点未満</td> </tr> <tr> <td>C 普通のレベル</td> <td>2.75点以上3.5点未満</td> </tr> <tr> <td>D 低いレベル</td> <td>2点以上2.75点未満</td> </tr> <tr> <td>E 不満レベル</td> <td>1.5点以上2点未満</td> </tr> <tr> <td>F 緊急に改善を要するレベル</td> <td>1.5点未満</td> </tr> </table>	「非常に良い」	5点	「良い」	4点	「ふつう」	3点	「やや不満」	2点	「とても不満」	1点	S きわめて高いレベル	加重平均4.5点以上	A 高いレベル	4点以上4.5点未満	B やや高いレベル	3.5点以上4点未満	C 普通のレベル	2.75点以上3.5点未満	D 低いレベル	2点以上2.75点未満	E 不満レベル	1.5点以上2点未満	F 緊急に改善を要するレベル	1.5点未満
		中部エリアCC	602名																																				
八雲東CC	93名																																						
北部CC	126名																																						
中部エリアCC	159件																																						
八雲東CC	58件																																						
北部CC	29件																																						
「非常に良い」	5点																																						
「良い」	4点																																						
「ふつう」	3点																																						
「やや不満」	2点																																						
「とても不満」	1点																																						
S きわめて高いレベル	加重平均4.5点以上																																						
A 高いレベル	4点以上4.5点未満																																						
B やや高いレベル	3.5点以上4点未満																																						
C 普通のレベル	2.75点以上3.5点未満																																						
D 低いレベル	2点以上2.75点未満																																						
E 不満レベル	1.5点以上2点未満																																						
F 緊急に改善を要するレベル	1.5点未満																																						

項目	協定事項等				分析
施設の清潔さ	非常に良い	243	名	40.50%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.18 点</p> <p>満足度 A ランク</p> <p>高いレベルに達している。</p> <p>オープンから二年目の新しい施設であることが反映している</p>
	良い	244	名	40.67%	
	ふつう	91	名	15.17%	
	やや不満	19	名	3.17%	
	不満	3	名	0.50%	
	計	600	名	【無回答: 2】	
施設の雰囲気	非常に良い	203	名	34.52%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 4.11 点</p> <p>満足度 A ランク</p> <p>高いレベルに達している。</p> <p>非常に良いと良いを合算すると8割(78%)の人が良いと回答。</p>
	良い	257	名	43.71%	
	ふつう	118	名	20.07%	
	やや不満	9	名	1.53%	
	不満	1	名	0.17%	
	計	588	名	【無回答: 14】	
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	176	名	31.32%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.97 点</p> <p>満足度 B ランク</p> <p>やや高いレベルに達している</p> <p>非常に良いと良いを合算すると7割(69%)の人が良いと回答。</p>
	良い	214	名	38.08%	
	ふつう	156	名	27.76%	
	やや不満	11	名	1.96%	
	不満	5	名	0.89%	
	計	562	名	【無回答: 40】	
設備、サービスの充実度	非常に良い	106	名	20.87%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.77 点</p> <p>満足度 B ランク</p> <p>やや高いレベルに達している</p> <p>非常に良いと良いを合算すると6割(63%)の人が良いと回答。</p>
	良い	215	名	42.32%	
	ふつう	154	名	30.31%	
	やや不満	29	名	5.71%	
	不満	4	名	0.79%	
	計	508	名	【無回答: 94】	
講座の内容について	非常に良い	37	名	13.60%	<p>【評価】</p> <p>加重平均 3.50 点</p> <p>満足度 B ランク</p> <p>やや高いレベルに達している</p> <p>非常に良いと良いを合算すると4割(42%)の人が良いと回答。</p>
	良い	76	名	27.94%	
	ふつう	149	名	54.78%	
	やや不満	6	名	2.21%	
	不満	4	名	1.47%	
	計	272	名	【無回答: 330】	
総合評価	施設の清潔さ			4.18 点	<p>【総合評価】</p> <p>利用者満足度調査における平均評価は3.90点B評価であった。</p> <p>なお、「とても満・満足」と回答した人は66%で、「不満・とても不満」と回答した人は6%であった。</p> <p>満足度に関して5つの項目を設定したが、このうちBランク以上にあたる加重平均が3.5以上の項目が</p>
	施設の雰囲気			4.11 点	
	施設受付や案内時の職員対応			3.97 点	
	設備、サービスの充実度			3.77 点	
	講座の内容について			3.50 点	

全体平均 3.90 点 B

全項目を占めた。

更なるランクアップのためには、適切な人員配置、
講座の充実、備品修繕・入替を検討する必要あり。

その他 (満足度以外 のアン ケートの結果)	○年齢				年齢層では60歳代が利用者の6割(61%)を占め、 次いで40歳以上が2割(22%)を占める。 30代以下の利用は16%にとどまっている。
	10代	18	名	3.01%	
	20代	26	名	4.35%	
	30代	53	名	8.86%	
	40代	47	名	7.86%	
	50代	85	名	14.21%	
	60代	132	名	22.07%	
70歳以上	237	名	39.63%		
	計	598	名		
○住まい					
	守口市	400	名	80.48%	守口市在住の利用が80%を占めている。 その他の利用として近隣の市の利用者も多いが 兵庫、奈良、滋賀の利用者もあり。
	その他	97	名	19.52%	
	計	497	名		
○来館頻度					
	初めて	15	名	2.56%	利用者の83%が年6回以上の来館頻度と なっている。 新規来館者は2%。
	数年に一度	2	名	0.34%	
	年1～2回	26	名	4.44%	
	年3～5回	53	名	9.04%	
	年6～12回	151	名	25.77%	
	年13回以上	339	名	57.85%	
	計	586	名		
○来場手段					
	徒歩	141	名	22.00%	利用者の7割(65%)が徒歩や自転車由来館。 また自動車やバス、電車等を利用した遠方からの 来場が3割(33%)あった。
	自転車	288	名	44.93%	
	バイク	12	名	1.87%	
	自動車	94	名	14.66%	
	バス	14	名	2.18%	
	コミバス	20	名	3.12%	
	その他 (電車等)	72	名	11.23%	
	計	641	名		
○団体の種類					
	民間	61	名	10.82%	利用者の5割(54%)がサークル活動で使用。 民間やその他団体の利用が4割(36%)あり、 幅の広い利用層となっている。
	NPO法人	11	名	1.95%	
	学校	3	名	0.53%	
	行政	20	名	3.55%	
	自治会・町会	13	名	2.30%	

サークル	309	名	54.79%	
その他団体	147	名	26.06%	
計	564	名		
○利用施設				会議室の利用計が6割(58%)を占め、体育室の利用が2%となっているが、体育室が離れていることによりアンケートの回収率が少なかったことが反映している。
共有スペース	36	名	3.74%	
キッズコーナー	15	名	1.56%	
閲覧室	5	名	0.52%	
IT情報コーナー	2	名	0.21%	
図書室	10	名	1.04%	
会議室1	156	名	16.22%	
会議室2	67	名	6.96%	
会議室3	117	名	12.16%	
会議室4	106	名	11.02%	
小会議室1	74	名	7.69%	
小会議室2	41	名	4.26%	
多目的室(防音)	102	名	10.60%	
多目的室(調理)	128	名	13.31%	
和室	80	名	8.32%	
体育館	23	名	2.39%	
計	962	名		
○利用目的				会議、集会在4割(44%)を占め、次いでサークル活動が3割(33%)とつづく。 体育室での活動はその他に分類されるが、施設が離れていることによるアンケート回収率の低さが数値に反映されている。
公演	5	名	0.76%	
大会、集会	135	名	20.64%	
練習、リハーサル	39	名	5.96%	
会議、教室	153	名	23.39%	
講座	39	名	5.96%	
展示	0	名	0.00%	
サークル活動	220	名	33.64%	
その他	63	名	9.63%	
計	654	名		
○利用者数				単位(組)で考えると 10人未満～20人未満で利用される方が9割(91.6%)を占める。
10人未満	286	名	48.07%	
20人未満	259	名	43.53%	
50人未満	49	名	8.24%	
100人未満	1	名	0.17%	
100人以上	0	名	0.00%	
計	595	名		
○施設利用料金				9割(90%)の利用者が適切、安いと考えている。
高い	51	名	10.63%	
適切	272	名	56.67%	
安い	157	名	32.71%	

計	480	名		
○図書室の蔵書冊数について				
多い	13	名	3.52%	5割(52%)の利用者が適切、多いと考えている。 その一方で5割(47%)は少ないと考えている。
適切	181	名	49.05%	
少ない	175	名	47.43%	
計	369	名		
○図書室の閉館時間について				
適切	227	名	79.37%	8割(79%)の利用者が適切と考えている。 2割(15%)の利用者が19時～20時迄開館して欲しいと希望を出している。 ※補足 中部は図書室ではなくロビー一体型の閲覧コーナーであるため、図書の閲覧は22時まで可能である。
希望				
8:30～	2	名		
10:00～	2	名		
13:00～	2	名		
～15:00	1	名		
～17:00	1	名		
～19:00	18	名		
～20:00	25	名		
～21:00	5	名		
～22:00	3	名		
計	286	名		
○図書室の貸出時間について				
適切	214	名	85.94%	9割(86%)の利用者が適切と考えている。 1割(12%)の利用者が19時～20時迄の貸出時間を希望を出している。
希望				
8:30～	1	名		
～19:00	15	名		
～20:00	16	名		
～21:00	3	名		
計	249	名		

市民からの意見・要望等	主な意見・要望等	対応状況等(記載事項は守口市に連絡済です)
	句会を楽しみに来ています。これからも利用したいのでよろしく	
	いつも親切にいただき感謝です。施設の美しく、明るい部屋でとてもありがたいです。どうぞこれからもよろしく願い致します。	
	いつもありがとうございます！	
	広くて美しい気持ちの良いセンターです。守口市民が最も利用出来るよう気配りを頂けたら嬉しいです。	
	子連れにはとても居心地が良いです。これからも維持して欲しい施設です。	
	勉強の目的で使わせてもらってます。いつもありがとう。	
	勉強の目的で使わせてもらってます。快適で満足してます。	
	大変お世話になっており、感謝しています。	これからも市民の皆様に愛される施設として職員一同励んでまいります。
	使いやすく、ありがとうございます。	
	職員の方が親切です。	
	旧市役所にくらべてかなり良くなったと思う。	
	良いと思います。感謝です。	
いつもありがとうございます。		



<p>綺麗な施設でうれしいです。</p>	
<p>ますます利用される人が増え、愛されるコミュニティセンターになる事を願います。</p>	
<p>華道教室をしています。花を一時的に置く場所をつくって欲しい。(教室がはじまるまで)</p>	<p>道具類の持ち込み・準備に関しましては準備時間を含めた部屋の申込みをお願いしています。</p>
<p>wifi感謝してます</p>	<p>施設内の電波が届きにくい場所用に中継器を導入して対応済。(中部・八雲・北部すべてのセンターに導入)</p>
<p>会議室1のwifi電波が弱い</p>	
<p>おもちゃの電池を交換して欲しい。</p>	<p>電池誤飲予防のため、今後は電池を必要としない知育玩具などを購入していく予定。</p>
<p>キャンセル可にして欲しい。</p>	<p>仮予約の段階であればキャンセル可能。本予約受付後(支払済)のお客様都合でのキャンセルは不可となっています。</p>
<p>夏は冷房ききすぎ。冬は寒い。エアコン調整して欲しい。(同意見2)</p>	<p>その都度調整できる箇所につきましては調整を行っておりますが、暑いと感じる方寒いと感じる方が混在する中での微調整が非常に難しく、ご理解いただけますようお願いしております。</p>
<p>暖房の調節が悪く寒いです。天井がつつぬけ。</p>	
<p>防音室の換気が悪い。</p>	<p>毎朝扉を全開放し空気の入替えを行って対応しております。</p>
<p>勉強、学習会、短歌、俳句、民謡、囲碁将棋等の講座希望</p>	<p>検討いたします。</p>
<p>講座の回数が減ってしまったのがとても残念です。楽しみが少なくなった。</p>	<p>次年度に向けてさまざまな講座を企画中ですのでぜひともご参加をお待ちしております。</p>
<p>コピー機をコイン式にして欲しい。(同意見10)</p>	
<p>コピー機が地下にあればいいと思う。</p>	<p>コピー機利用に際しては「複写申込申請書」へのご記入をお願いしております。また大量枚数を印刷するのに使う印刷機(輪転機)につきましては私的乱用防止のため公共団体・定期使用団体に使用を限らせていただいております。</p>


<p>コピー機を自由に使いたい。</p>	
<p>コミバスに16時発が欲しい。</p>	
<p>インターネット利用での申し込み可となりましたが、アナログ人間なのでまだ窓口の申し込み参加ですが</p>	<p>カウンターでの受付も行っておりますのでぜひお越しください。職員が変わってシステムへの入力を行います。</p>
<p>学校の音楽室も貸してもらえないので、コミュニティセンターが不足分を補ってもらわないといけない。出来るならホールを作ってほしい。</p>	
<p>あみもの教室あったらお知らせポスターをお願いします。</p>	
<p>多目的あいてなくて調理室になるときに多目的と同じ料金にして欲しい。(調理は使わないので)</p>	
<p>飲料水、ウォータークーラー設置して欲しい</p>	
<p>小学生が遊べる場所がなくて不満です。夜の小さな子がいない時間は小学生も遊べるようにして欲しい。</p>	<p>キッズコーナーは乳幼児向けの設備となっており小学生以上のお子様の使用には耐えないためご了承ください。</p>
<p>部屋が使いにくい。</p>	
<p>もう少し広いスペースを利用したい</p>	
<p>入口の前に看板や受付テーブルを置くスペースが欲しい</p>	<p>部屋の前にものを置いた場合、避難路の遮断や導線をふさぐことによる事故が想定されるため部屋外へのテーブル設置は安全のためご遠慮いただくようお願いしております。</p>
<p>防音室のような大きい部屋が欲しい</p>	
<p>調理せずに代替で調理室利用の場合部屋代を考えて下さい。</p>	


<p>コーラスの練習場所がなくて本当に困っています。</p>	
<p>会議室からトイレに行くのにぐるっと大回りするのがつらい。 (同意見2)</p>	<p>奥の非常扉に関しましては、平時は防犯上の都合により締切とさせていただきます。</p>
<p>小会議室の前の扉を一時的にでも開放して欲しい。(トイレや水をくむのに不便)</p>	
<p>花器、花の置き場所があれば助かります。</p>	<p>花器に関しましてはセンター常設のものをご用意しております。それ以外の私物に関しましてはその都度お持ちいただけますようお願いしております。</p>
<p>委嘱されている割に粗末な対応だと思う。</p>	
<p>ただ市職員さんの対応はあまり変化なく一部の方ではあるが役所仕事の感じの人が数名おられるように思います。</p>	
<p>システム予約について男性職員の方に説明をしてもらいましたが事前予約とID取得について説明がなく自宅に帰りHPを見て初めて知りました。別の日にも大きな声で叱責されているのを聞いたことがありますのでサービス業として勉強された方がよいと思います。</p>	<p>市民に愛される施設となるようマナー研修などを実施。職員の質の向上に努めてまいります。</p>
<p>テレビニュースで、役所対応や児童無料相談所の件等よく見聞きするので、守口市役所ではこのような事がないようお願いします。</p>	
<p>施設の人に怒られるからもっと過ごしやすい場所にして欲しい。</p>	<p>お年寄りや身体の不自由な方も多く訪れる施設であるため、キッズコーナー以外の場所で遊び回ったり走っておられた場合は注意喚起させていただきます。</p>
<p>子供の広場の声がうるさい時がある。</p>	<p>施設の構造上ご理解いただけますようお願い申し上げます。</p>
<p>閲覧の近くに幼児の遊び場所があるので、鳴き声が不快に思うこともあります。</p>	

<p>隣の会議室の声が聞こえてうるさく感じる。</p>	<p>パーティションの仕切りの上下もこまめに上げ下ろしして対応しておりますが、構造上どうしても音は漏れしてしまいます。ご理解いただけますようお願いしております。</p>
<p>時々大きな声、音楽がでている時があります。ある程度の制限が必要なのでは。</p>	<p>調理室に防音カーテンを設置。</p>
<p>楽曲がよく聞こえ、何とかして欲しい。</p>	
<p>音響がしっかりしていないので声が出しにくい。練習に困る。</p>	
<p>調理室で料理したら排水口のゴミも使用した方に掃除して欲しい。</p>	<p>部屋の使用に際しては片づけを含めた現状復帰をルールとしており、発生したゴミについても持ち帰りいただくよう室内にも掲示しておりますが、今後も周知を徹底してまいります。また、汚れに気づいたときにはその都度職員も掃除するよう努めております。</p>
<p>利用者により清掃のバラつきがあり、ゴミが落ちている。モップかけしてない事が多々見られる。徹底して欲しい。</p>	
<p>鏡の手形の汚れが気になる(同意見2)</p>	
<p>自習室の机がたまに汚れている(ジュース等がこぼれている)</p>	
<p>各室の掃除をして欲しい。</p>	
<p>特に和室が汚れているの。掃除の人をお願いしたい。</p>	
<p>徐々に参加者も少なくなっていて先行き不安ではありますが不利益が出ないことを願いつつ</p>	
<p>絵画最高♪</p>	
<p>バスケット時間を返して欲しい。</p>	
<p>体育館の夏はすごい熱いので冷房を設置して欲しい。</p>	<p>昨年大型扇風機を導入しましたが、今後も増設を検討してまいります。</p>

卓球台を7台にして下さい。	昨年夏に壊れた卓球台に代わり二台を導入したばかりであり、現状では新たに導入の予定はありませんが、倉庫内の空きスペース等も考慮に入れながら検討してまいります。
体育館の設備の老朽化が進んでいる。	故障に関しましては随時修理を実施。 ・非常扉の開閉不良(7/25修繕済) ・排煙窓開閉装置不良(11/26修繕済) ・施設外周照明器具補修(10/29修繕済) ・体育室前バリカー不良の修繕を予定 ・バスケットゴール前窓への遮光カーテン等設置を検討中 ・バスケットゴールクランクの簡易オーバーホールを検討中など。
体育館の備品不良が多すぎる。	
卓球台の整備	
体育館ワックスして欲しい。	年間4回の定期清掃の際にワックスがけを実施。
他市の方は一緒に出来ないのですか？あくまで守口市民だけですか？	部屋利用に関しましては他市の方も1.5倍の額で貸出可能。
駐車場の無料が2時間から1時間になったのでとても使いにくい。18時以降は2時間にして欲しい。	
駐車場の料金が高すぎる。	
駐車場を2時間まで無料にして欲しい。	
サークル活動で使用する時は駐車場代を安くして欲しい。	
サークルの作品発表できるスペースを増やして欲しい。掲示展示できるスペースの設置。(同意見17)	展示コーナーを最長二週間まで貸出し。絵画などをかざる吊り下げ式ワイヤーも設置。
生花の置き場所があればありがたいのですが？	施設内のスペースが非常に限られているため私物類の持ち込み、預かりはご遠慮くださいますようお願いしております。
貸出備品のクラビノーバがいつ壊れるかわからない状態です。	壊れた場合には修繕にて対応。修繕不能な場合には電子ピアノ購入の予定。予備としてポータブルキーボード二台を保有。
ピアノが常備された音楽の練習室を作って下さい。切実なお願いです。	

<p>グランドピアノかアップライトピアノがなくて非常に困っている。前の公民館にはあったのに無くなってとても迷惑。</p>	<p>防音室はダンスや体操などスペースを一杯に使った活動がされる方も使用されるため、大型備品を常設することはできません。クラヴィノーバは貸出可能となっており、ポータブルキーボードも二台ご用意。クラヴィノーバの土台に関しましては利用者様が移動の際に楽に動かせるようにと公民館時代に車輪を設置され、以後も補修しながら使っておられるものとなります。本来は車輪付きではありません。</p>
<p>電子ピアノでは全く練習にならない。(しかも土台がガタガタで壊れている)</p>	
<p>電子ピアノでは無く据え置きピアノが欲しい。(同意見6)</p>	
<p>得点版がボロボロで使えない。</p>	<p>故障の際にはご一報いただけましたら修理対応させていただきます。</p>
<p>表の案内の上に時計が欲しい。</p>	<p>カウンター上に設置しております。</p>
<p>読書ルームに点滅式の灯りが欲しい。</p>	<p>受付にて充電式のクリップライト貸出わ行っております。</p>
<p>図書の持出しが出来ないので閲覧環境の充実を切に希望します。</p>	<p>貸出をご要望の方には借用書という形で帳面をつけて貸出することも検討中。</p>
<p>図書を貸し出せるようにしてほしい。</p>	
<p>図書室の貸出希望。(同意見4)</p>	
<p>中部CC南部CC等でも図書の貸出を可能にして欲しい。</p>	
<p>これだけ蔵書があるのなら貸出して欲しい。図書機能がなくて残念。</p>	
<p>図書貸出出来るようにして下さい。</p>	
<p>古くてもいいので、ママ向けの雑誌を置いて欲しい。</p>	
<p>漫画の読めるスペースと漫画を置いて欲しい。</p>	<p>次年度に向けて婦人雑誌や子供向け書籍、コミックなど購入。適時購入予定。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>

<p>小学生のスポーツ団体が外用の靴で室内でも利用している。</p>	<p>土足に関してはチームの方に注意喚起済。</p>
<p>体育館フロアがとても滑る。(土足で入る人がいることが理由と考えられる)</p>	<p>利用後の現状復帰に関しても周知を徹底してまいります。</p>
<p>靴を履いてはいれる防音室があればもっと利用者が増えると思う。</p>	<p>防音室はカーペット敷でヨガや体操に使用するため土足禁止となっております。</p>
<p>着物を着換える時間が欲しい。部屋があいている時でも。</p>	
<p>空いている時は着換えの為に15分程度早く入室させて欲しい</p>	<p>受付から遠い部屋もあるため利用開始10分前よりカギの貸出を行っております。入室に関しましては予約された開始時間よりの入室をお願いしております。準備片付けに関しましては利用時間内をお願いしております。</p>
<p>着物を着る時間15分サービスでお願いします。</p>	
<p>子供たちが思いきり遊べる場所を作って欲しい。走るとすぐ職員の方に注意されるので。</p>	<p>施設内はお年寄りや身体の不自由な方も多数来館されるため、事故防止のためキッズコーナー外で走り回るのはやめていただくようその都度お願いしております。</p>
<p>各部屋の前に本日の使用時間割や団体掲示板が欲しい。間違えて入ってくる人が多い。</p>	<p>使用中の団体名を記入して使用していただけるマグネット式小型ホワイトボードを各室入口に設置しました。</p>
<p>他のサークルの人が時々間違えて入って来ます。</p>	
<p>使用時間中のグループの看板を入口に作るなり、立て看板を作って欲しい。間違えて入ってくる人が多い。</p>	
<p>部屋と廊下側の方に仕切りのない部分があるのでそこに仕切りをして頂きたい。</p>	
<p>映画放映会、カラオケ大会や自由作品発表会あるいは願いの場みたいなものが欲しい</p>	
<p>月初日の部屋の申し込みの混雑の解消をお願いします</p>	<p>施設予約システムが導入され、月初めの混雑は大幅に解消されました。</p>
<p>荷物を置けるロッカーがあれば趣味の活動がしやすいです。</p>	

ロッカーを貸して欲しい。(同意見3)	定期使用団体用にロッカーを104台設置しております。
あけぼの用のロッカー希望。	
観覧用の机、椅子を倍にして下さい。	テーブル増を検討中。まずは閲覧コーナーにデスクを一台追加。
机を増やして欲しい。(同意見2)	
ロビーの机を学生が占領していて他の人が座れない。(同意見2)	

利用者満足度評価 コメント

概ね高い評価を得られた結果となったが、グランドピアノ付き大ホールを備えた移転前の中央コミュニティセンターと比べて不満を述べられる意見が多く、大箱であった前施設からの規模の縮小に対し不満が集中したものとする。設備や備品の老朽化や不足に関しては適時修繕を行い、修繕不能なものに関しては新たな購入を検討していきたい。

項目	協定事項等				分析	
施設の清潔さ	非常に良い	6	名	6.45%	【評価】 加重平均 3.27 点 満足度 C ランク 普通のレベルに達している。 清掃等清潔度より施設の古さが反映している。	
	良い	33	名	35.48%		
	ふつう	37	名	39.78%		
	やや不満	14	名	15.05%		
	不満	3	名	3.23%		
	計	93	名	【無回答: 0】		
施設の雰囲気	非常に良い	10	名	15.15%	【評価】 加重平均 3.80 点 満足度 B ランク やや高いレベルに達している 非常に良いと良いを合算すると66%の人が良いと回答。	
	良い	34	名	51.52%		
	ふつう	21	名	31.82%		
	やや不満	1	名	1.52%		
	不満	0	名	0.00%		
	計	66	名	【無回答: 27】		
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	35	名	37.63%	【評価】 加重平均 4.17 点 満足度 A ランク 高いレベルに達している。 非常に良いと良いを合算すると79%の人が良いと回答。	
	良い	39	名	41.94%		
	ふつう	19	名	20.43%		
	やや不満	0	名	0.00%		
	不満	0	名	0.00%		
	計	93	名	【無回答: 0】		
設備、サービスの充実度	非常に良い	13	名	13.98%	【評価】 加重平均 3.43 点 満足度 C ランク 普通のレベルに達している。 貸出備品の古さが反映している。	
	良い	33	名	35.48%		
	ふつう	35	名	37.63%		
	やや不満	5	名	5.38%		
	不満	7	名	7.53%		
	計	93	名	【無回答: 0】		
講座の内容について	非常に良い	4	名	7.69%	【評価】 加重平均 3.25 点 満足度 C ランク 普通のレベルに達している。 利用者のニーズに合わせながら、新しい講座にも挑戦していく必要がある。	
	良い	10	名	19.23%		
	ふつう	34	名	65.38%		
	やや不満	3	名	5.77%		
	不満	1	名	1.92%		
	計	52	名	【無回答: 41】		
総合評価	施設の清潔さ			3.27 点	C	【総合評価】 利用者満足度調査における平均評価は3.58点B評価となった。 施設や設備の古さがマイナスの点になっている。 随時修繕や備品入替を検討していく必要がある。
	施設の雰囲気			3.80 点	B	
	施設受付や案内時の職員対応			4.17 点	A	
	設備、サービスの充実度			3.43 点	C	
	講座の内容について			3.25 点	C	

全体平均 3.58 点 B

その他 (満足度以外 のアンケートの結 果)	○年齢				年齢層では利用者の50%以上が 60代以上となっている。 30代以下の利用者は10%程度と少ない。
	10代	1	名	1.08%	
	20代	2	名	2.15%	
	30代	6	名	6.45%	
	40代	24	名	25.81%	
	50代	11	名	11.83%	
60代	25	名	26.88%		
70歳以上	24	名	25.81%		
計	93	名			
○住まい					守口市在住の利用者が87%を占めている。
守口市	76	名	87.36%		
その他	11	名	12.64%		
計	87	名			
○来館頻度					利用者の95%が年6回以上の来館頻度と なっている。
初めて	0	名	0.00%		
数年に一度	0	名	0.00%		
年1～2回	1	名	1.12%		
年3～5回	2	名	2.25%		
年6～12回	20	名	22.47%		
年13回以上	66	名	74.16%		
計	89	名			
○来場手段					利用者の78%が徒歩や自転車で来館される。
徒歩	46	名	46.46%		
自転車	32	名	32.32%		
バイク	3	名	3.03%		
自動車	12	名	12.12%		
バス	1	名	1.01%		
コミバス	0	名	0.00%		
その他 (電車等)	5	名	5.05%		
計	99	名			
○団体の種類					利用者の58%がサークル活動で使用されている。
民間	3	名	6.52%		
NPO法人	0	名	0.00%		
学校	0	名	0.00%		
行政	1	名	2.17%		
自治会・町会	6	名	13.04%		

サークル	27	名	58.70%	
その他団体	9	名	19.57%	
計	46	名		
○利用施設				
共有スペース	3	名	2.24%	来館者に小学生を含めると共有スペース、 図書室の割合は増加する。 また、施設の裏が公園の為、トイレだけの利用も 多い。
図書室	4	名	2.99%	
和室	24	名	17.91%	
会議室	43	名	32.09%	
料理室	11	名	8.21%	
体育館	49	名	36.57%	
計	134	名		
○利用目的				
公演	3	名	2.68%	施設の利用目的は主に サークル活動、会議等の使用になる。
大会、集会	31	名	27.68%	
練習、リハーサル	5	名	4.46%	
会議、教室	33	名	29.46%	
講座	4	名	3.57%	
展示	0	名	0.00%	
サークル活動	35	名	31.25%	
その他	1	名	0.89%	
計	112	名		
○利用者数				
10人未満	23	名	25.27%	単位(組)で考えると 10人未満～20人未満で利用される方が多い。
20人未満	33	名	36.26%	
50人未満	34	名	37.36%	
100人未満	1	名	1.10%	
100人以上	0	名	0.00%	
計	91	名		
○施設利用料金				
高い	5	名	6.33%	94%の利用者が適切、安いと考えている。
適切	62	名	78.48%	
安い	12	名	15.19%	
計	79	名		
○図書室の蔵書冊数について				
多い	4	名	6.45%	58%の利用者が適切、多いと考えている。 42%は少ないと考えている。 全体的に蔵書が古くなってきているのも 少ないと感じる原因になっている。
適切	32	名	51.61%	
少ない	26	名	41.94%	
計	62	名		
○図書室の閉館時間について				

	適切 希望 ～22:00	12 2	名 名	85.71%	85%の利用者が適切と考えている。
	計	14	名		
○図書室の貸出時間について					
	適切 希望 ～21:00	12 2	名 名	85.71%	85%の利用者が適切と考えている。
	計	14	名		

市民からの意見・要望等	主な意見・要望等	対応状況等(記載事項は守口市に連絡済です)
	トイレが汚い、臭い。	【男子トイレ】 封水が壊れていた為だと思われますので、修理しました。 【女子トイレ】 匂いの元を調査中です。
	トイレを洋式にして欲しい。	
	トイレの便座が冷たくて辛い。	多目的トイレに便座ヒーターの設置を検討中です。
	雨漏りをなおして欲しい。	
	ソフトバレーの支柱が曲がっている。	貸出備品に関しては修繕対応をしていき、修繕不可能なものに関しては購入を検討してまいります。
	体育館の暗幕の破れをなおして欲しい。	暗幕の取り換えを行いました。
	体育館のドアを開けたい。	騒音問題の為ご迷惑をお掛けしております。 夏季に向けてスポットクーラーの設置を検討しております。 ご理解とご協力をお願いします。

<p>近隣住民の苦情で子供達の活発な動きのブレーキになっている。真夜中ではないので理解して頂きたく思う。</p>	<p>当センターとしましても近隣住民の方にご理解、ご協力を頂きたく、出来る限り働きかけてまいります。ご利用者様にはまだまだご不便をおかけする事になるかと思いますが、ご理解ご協力をお願い致します。</p>
<p>準備時間を15分欲しい。</p>	<p>準備時間を含めての利用時間になっております。ご理解とご協力をお願いします。</p>
<p>健康イベントを考えて欲しい。</p>	
<p>幼児向けイベントもやって欲しい。</p>	<p>幼児向け講座を企画中です。</p>
<p>卓球台の新しいのが欲しい。</p>	
<p>体育館のスクリーンを使えるようにして欲しい。</p>	<p>設備点検依頼中です。</p>
<p>wifiを全室届くようにして欲しい。</p>	<p>wifi中継器設置しました。</p>

<p>飾りがとても良い。</p>	<p>ありがとうございます。今後も来館して楽しいを目標にスタッフ一同、頑張らせて頂きます。</p>
<p>職員の方がとても気持ちのよい対応をしてくださってます。</p>	<p>ありがとうございます。これからも市民の皆様にも愛される施設として職員一同励んでまいります</p>
<p>事務所スタッフの意識が良い。</p>	<p>ありがとうございます。これからも市民の皆様にも愛される施設として職員一同励んでまいります</p>
<p>気軽にこられる所が良い。</p>	
<p>ハロウィンイベント等で子供達もよろこんでいます。</p>	

--	--	--

利用者満足度評価 コメント

利用者の不満は施設の老朽化や、貸出備品の古さからきているものが多い。
設備や備品の老朽化や不足に関しては適時修繕を行い、修繕不能なものに関しては新たな購入を検討していきたい。
職員対応に関しては高い評価を得られた。

項目	協定事項等				分析
施設の清潔さ	非常に良い	21	名	16.94%	【評価】 加重平均 3.50 点 満足度 B ランク 普通のレベルに達している。 清掃等清潔度より施設の古さが反映している。
	良い	33	名	26.61%	
	ふつう	59	名	47.58%	
	やや不満	9	名	7.26%	
	不満	2	名	1.61%	
	計	124	名	【無回答: 2】	
施設の雰囲気	非常に良い	24	名	20.00%	【評価】 加重平均 3.72 点 満足度 B ランク 普通のレベルに達している。 非常に良いと良いを合算すると55.83%の人が 良いと回答。
	良い	43	名	35.83%	
	ふつう	50	名	41.67%	
	やや不満	1	名	0.83%	
	不満	2	名	1.67%	
	計	120	名	【無回答: 6】	
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	26	名	21.85%	【評価】 加重平均 3.75 点 満足度 B ランク やや高いレベルに達している 非常に良いと良いを合算すると約6割(58.8%)の人が 良いと回答。
	良い	44	名	36.97%	
	ふつう	44	名	36.97%	
	やや不満	3	名	2.52%	
	不満	2	名	1.68%	
	計	119	名	【無回答: 7】	
設備、サービスの充実度	非常に良い	18	名	16.51%	【評価】 加重平均 3.49 点 満足度 C ランク 普通のレベルに達している。 貸出備品の古さが反映している。
	良い	30	名	27.52%	
	ふつう	49	名	44.95%	
	やや不満	11	名	10.09%	
	不満	1	名	0.92%	
	計	109	名	【無回答: 17】	
講座の内容について	非常に良い	2	名	3.17%	【評価】 加重平均 3.37 点 満足度 C ランク 普通のレベルに達している。 利用者のニーズに合わせながら、新しい講座にも 挑戦していく必要がある。
	良い	22	名	34.92%	
	ふつう	36	名	57.14%	
	やや不満	3	名	4.76%	
	不満	0	名	0.00%	
	計	63	名	【無回答: 63】	
総合評価	施設の清潔さ			3.50 点 B	【総合評価】 利用者満足度調査における平均評価は 3.56点B評価となった。 施設や設備の古さがマイナスの点になっている。 随時修繕や備品入替を検討していく必要がある。 世代に合った講座の取り組みが必要がある。
	施設の雰囲気			3.72 点 B	
	施設受付や案内時の職員対応			3.75 点 B	
	設備、サービスの充実度			3.49 点 C	
	講座の内容について			3.37 点 C	
	全体平均			3.56 点 B	

その他 (満足度以 外のアン ケートの結 果)	○年齢				年齢層では利用者の70%以上が 60代以上となっている。 30代以下の利用者は9%程度と少ない。
	10代	4	名	3.28%	
	20代	5	名	4.10%	
	30代	2	名	1.64%	
	40代	10	名	8.20%	
	50代	15	名	12.30%	
	60代	27	名	22.13%	
70歳以上	59	名	48.36%		
	計	122	名		
○住まい					守口市在住の利用者が約90%を占めている。
守口市	107	名	89.92%		
その他	12	名	10.08%		
	計	119	名		
○来館頻度					利用者の90%が年6回以上の来館頻度と なっている。
初めて	0	名	0.00%		
数年に一度	0	名	0.00%		
年1～2回	0	名	0.00%		
年3～5回	12	名	10.26%		
年6～12回	8	名	6.84%		
年13回以上	97	名	82.91%		
	計	117	名		
○来場手段					利用者の85%が徒歩や自転車で来館される。
徒歩	32	名	23.36%		
自転車	85	名	62.04%		
バイク	3	名	2.19%		
自動車	12	名	8.76%		
バス	3	名	2.19%		
コミバス	2	名	1.46%		
その他 (電車等)	0	名	0.00%		
	計	137	名		
○団体の種類					利用者の70%がサークル活動で使用されている。
民間	5	名	3.73%		
NPO法人	2	名	1.49%		
学校	4	名	2.99%		
行政	1	名	0.75%		
自治会・町会	6	名	4.48%		
サークル	94	名	70.15%		
その他団体	22	名	16.42%		

計	134	名		
○利用施設				
共有スペース	5	名	3.82%	講義室・会議室の利用計が42%を占め、体育室の利用が21%となっているが、自転車置き場と体育室へ出入りする方のアンケートの回収率が少なかったことが反映している。
図書室	5	名	3.82%	
和室	35	名	26.72%	
料理実習室	2	名	1.53%	
会議室・講義室	55	名	41.98%	
体育館	28	名	21.37%	
その他	1	名	0.76%	
計	131	名		
○利用目的				
公演	4	名	2.99%	施設の利用目的は主にサークル活動、会議等の使用になる。
大会、集会	27	名	20.15%	
練習、リハーサル	1	名	0.75%	
会議、教室	33	名	24.63%	
講座	3	名	2.24%	
展示	1	名	0.75%	
サークル活動	58	名	43.28%	
その他	7	名	5.22%	
計	134	名		
○利用者数				
10人未満	46	名	37.70%	単位(組)で考えると10人未満～20人未満で利用される方が9割(90.98%)を占める。
20人未満	65	名	53.28%	
50人未満	11	名	9.02%	
100人未満	0	名	0.00%	
100人以上	0	名	0.00%	
計	122	名		
○施設利用料金				
高い	22	名	19.30%	80%の利用者が適切、安いと考えている。
適切	75	名	65.79%	
安い	17	名	14.91%	
計	114	名		
○図書室の蔵書冊数について				
多い	1	名	1.59%	52%の利用者が適切、多いと考えている。47%は少ないと考えている。
適切	32	名	50.79%	

少ない	30	名	47.62%	全体的に蔵書が古くなってきているのも 少ないと感じる原因になっている。
計	63	名		
○図書室の閉館時間について				92%の利用者が適切と考えている。
適切	52	名	92.86%	
希望				
～20:00	1	名		
～21:00	3	名		
計	56	名		
○図書室の貸出時間について				94%の利用者が適切と考えている。
適切	52	名	94.55%	
希望				
～20:00	1	名		
～21:00	2	名		
計	55	名		

主な意見・要望等	対応状況等(記載事項は守口市に連絡済です)
<p>おトイレの手洗い部分(セッケンなど)少し良く成ればありがたいです。</p>	<p>各トイレに、キレイキレイを設置していますが、小さいお子さんが届かない所は、手洗い間に置けるように検討をしています。、</p>
<p>子供用トイレをつけて欲しい</p>	<p>施設的な事もあり、他施設の状況も合わせ検討していきます。</p>
<p>トイレをきれいにして欲しい。</p>	<p>建物自体が老朽化する中にあり、全体を見て少しずつ改善したいと考えます。</p>
<p>洋式トイレが各階に欲しい。身障者用は使いにくい。</p>	
<p>利用5分前では準備の時間が足りない。10分位ほしいです。</p>	<p>利用時間に準備から片付けを含むと成っていますので、ご理解の程よろしくお願い致します。</p>
<p>もう少し早く開けてください。(15分前位) (準備の時間がかかります)</p>	
<p>時間(開始・終了)をもう少し幅を持たせてもらいたい。前後に使用する人がある場合は別ですが。</p>	
<p>センターの年間行事がわかると計画が立てやすい。</p>	<p>北部コミュニティセンター主催行事については、年間スケジュールを作成します。</p>
<p>電灯の切れをなくす。</p>	<p><体育室> 機器の不良個所について、順次修繕をして参ります。 <ロビー> 吹き抜けの照明は、LED化を検討しています。</p>

<p>いつもつかわせてもらいありがとうございます。 とうございます。</p>	
<p>使用料が安くて（年齢的）に何時まで続けられるか判りませんが、有難く思います。</p>	
<p>受付・案内がとても明るくなりました</p>	<p>これからも市民の皆様に愛される施設として職員一同励んでまいります。</p>
<p>職員の方の接し方がもっと優しくしてほしいです。</p>	
<p>館長や職員の方が親切で明るくて良い。</p>	
<p>体育室の半面の区分をしるしを付けるか、ネットをはるかとかしてほしい。</p>	
<p>体育館半面は区切りがなく、他のグループと半面ずつ使う時、使いづらいのでネット等で区切って欲しいです。</p>	<p>半面が判りづらい場合は、卓球の使用していません、床置き の衝立をご利用いただければ良いかと考えます。</p>

市民からの意見・要望等	<p>以前のように使用料が無料であればとても嬉しい。</p>	<p>守口市の方針でもありますので、ご理解の程よろしくお願い致します。</p>
	<p>図書室について、もう少し文芸書（小説）がたくさんあるとうれしいです。</p>	<p>守口市より本の購入冊数があり、要望を聞きながら要望を出している状況です。</p>
	<p>・今は改善されてきたが、コミュニティ変更直後女性の職員さんが5分早く入っても大声で怒り出し表情も怖かった（部屋から出された）終了5～10分前に入ってきて追加料金がかかるとずかずか入ってきた。一体誰のための施設かと悲しくなった。地域の交流場なのに本質を疑った。現在は改善してきました。</p>	<p>昨年4月より指定管理となり、利用しやすいコミュニティセンターにしています。</p>
	<p>夏の体育館は室温が上がりすぎるので、暑さ対策をしてほしいです。</p>	<p>体育室では、昨年より扇風機を1台購入し2台にて対応しています。また、熱中症にならない様に張り紙にて注意喚起をしています。</p>
	<p>バドミントン、ソフトバレーなどで使用する際、1/3面、2/3面などで申し込みできるようにしてほしいです。</p>	<p>守口市の条例にて、定められています。</p>
	<p>体育館のライトがまぶしい。</p>	<p>設備上の問題もありご理解の程よろしくお願い致します。</p>
	<p>卓球台が古い</p>	<p>コミュニティセンター全体も老朽化しており、計画的に更新した</p>

<p>卓球台の木がはがれていてケガをする可能性があります。ポロポロの台は交換して欲しいです。</p>	<p>いと考えます。</p>
<p>設備は古くなっているためできるところから買い替えて欲しい。体育館内の備品など</p>	<p>・体育室の得点版が老朽化していましたので、2/21に新しい得点版を購入致しました。順次更新できるものから行っていきます。</p>
<p>今日はアンケート実施ということですが、サークルの時間も制限されていますから、当日は大変です。余裕をもってお願いします。</p>	<p>配慮が足りず申し訳ございませんでした。</p>
<p>コミュニティセンターというわりには部屋の入室もぎびしく、会場の準備なども考慮させていただきたいです。</p>	<p>公民館からコミュニティセンターへと変更になった際に、利用料金を頂くこととなり、利用時間には準備から片付けまでと成っていますので、ご理解の程よろしく願い致します。</p>
<p>書類提出が多い</p>	<p>定期サークルの年1回でもありご理解の程よろしく願い致します。</p>
<p>他市へ引っ越しされた人も続けて参加できるよう他市（守口市以外）の人も受け入れて欲しいです。</p>	<p>コミュニティセンターの利用は、他市の方でもご利用が可能です。</p>
<p>・他市の人も来られる様にしてほしい。 ・他市の人も来て欲しいです。</p>	<p>現在では、他市の方のご利用もなされています。</p>

<p>駐車場のラインの区切りが必要</p>	<p>当センターでは、本来駐車場はありませんが、公民館時代のときから、台数制限にて管理をさせて頂いております。</p>

<p>利用者満足度評価 コメント</p>
<p>建物の経年劣化により、利用者からの不満がある中、少しずつ修繕計画にて改善していきたいと考えます。施設受付や案内時の職員対応については、約6割の方が良いと評価して頂いた。</p>

項目	協定事項等				分析
施設の清潔さ	非常に良い	270	名	33.05%	【評価】 加重平均 3.97 点 満足度 B ランク
	良い	310	名	37.94%	
	ふつう	187	名	22.89%	
	やや不満	42	名	5.14%	
	不満	8	名	0.98%	
	計	817	名	【無回答: 4】	
施設の雰囲気	非常に良い	237	名	30.62%	【評価】 加重平均 4.02 点 満足度 A ランク
	良い	334	名	43.15%	
	ふつう	189	名	24.42%	
	やや不満	11	名	1.42%	
	不満	3	名	0.39%	
	計	774	名	【無回答: 47】	
施設受付や案内時の職員対応	非常に良い	237	名	30.62%	【評価】 加重平均 3.96 点 満足度 B ランク
	良い	297	名	38.37%	
	ふつう	219	名	28.29%	
	やや不満	14	名	1.81%	
	不満	7	名	0.90%	
	計	774	名	【無回答: 47】	
設備、サービスの充実度	非常に良い	137	名	19.30%	【評価】 加重平均 3.68 点 満足度 B ランク
	良い	278	名	39.15%	
	ふつう	238	名	33.52%	
	やや不満	45	名	6.34%	
	不満	12	名	1.69%	
	計	710	名	【無回答: 111】	
講座の内容について	非常に良い	43	名	11.11%	【評価】 加重平均 3.44 点 満足度 C ランク
	良い	108	名	27.91%	
	ふつう	219	名	56.59%	
	やや不満	12	名	3.10%	
	不満	5	名	1.29%	
	計	387	名	【無回答: 434】	
総合評価	施設の清潔さ	3.97	点	B	【総合評価】 3施設合わせた中部エリア全体での利用者満足度調査における全体の加重平均は、3.82点でBランク(やや高いレベル)であった。 「非常に良い・良い」と答えた人は65%。 「不満・やや不満」と答えた人は5%。 満足度に関して5つの項目を設定したが、4つの項目において加重平均が3.5点以上と高い評価を得ること
	施設の雰囲気	4.02	点	A	
	施設受付や案内時の職員対応	3.96	点	B	
	設備、サービスの充実度	3.68	点	B	
	講座の内容について	3.44	点	C	

全体平均

3.82

点 B

ができた。

講座内容に関しては3.44点で通常レベルとなっており、
今後は講座内容の充実を図ることで満足度アップにつとめたい。

【収入の部】

(単位:円)(税込)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算-実績
指定管理料	指定管理料	92,726,000	92,726,000	0
利用料金収入	貸館	8,405,000	8,537,829	-132,829
事業収入	指定事業収入	219,000	0	219,000
雑入	その他収入	103,000	40,869	62,131
収入合計		101,453,000	101,304,698	148,302

【支出の部】

大項目	小項目	予算額	実績額	予算-実績
人件費	人件費	66,882,000	69,075,000	-2,193,000
事務費	印刷費	90,000	616,909	-526,909
	通信費	4,023,000	1,472,211	2,550,789
	事務用品費	1,379,000	1,520,292	-141,292
	賃借料	599,000	890,830	-291,830
	旅費交通費	320,000	31,441	288,559
管理費	維持管理費	17,064,000	17,064,000	0
	光水熱費	5,449,000	4,998,243	450,757
	修繕費	2,000,000	2,009,818	-9,818
物件費	備品購入費	1,928,000	329,999	1,598,001
事業費	指定事業費	219,000	540,121	-321,121
公租公課	租税公課	2,000	0	2,000
本部管理費	本部管理費用	1,498,000	1,498,000	0
支出合計		101,453,000	100,046,865	1,406,135

決算収入	決算支出	差引額
101,304,698	100,046,865	1,257,833

収支状況 コメント

指定管理者による運営開始一年目ということをつまみ、利用率アップのための無料講座を多数開催したことで指定事業収入が大きなマイナスとなりましたが、年間利用者数は中部で14,025人増と大幅に増加。八雲東で稼働率2.61%アップ、北部で1.34%アップという形で利用者数増につなげることができたと考えています。次年度に関しては利用率アップと事業収入の増収を両立すべく事業内容の充実をはかっていきます。